École de la fonction publique du Canada

2008-2009

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Vic Toews
Président du Conseil du Trésor

Table des matières

SECTION I — APERÇU 1
Message du ministre 2
Déclaration de la direction 3
Raison d'être 4
Renseignements sur l'organisation 4
Tableau de concordance de l'architecture des activités de programme (AAP) 9
Postes votés et législatifs inscrits dans le budget principal des dépenses 10
Dépenses ministérielles prévues et équivalents temps plein 11
Renseignements sommaires 12
Plans et priorités ministériels 14

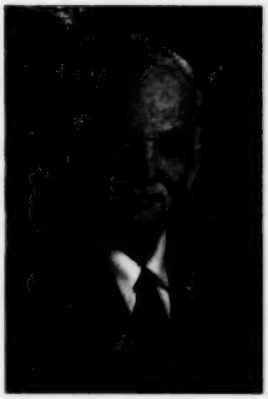
SECTION II— ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 17
Analyse par activités de programmes 18

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 32

SECTION IV—AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT 42
Activités de programme : Services internes (secteur prioritaire 4) 43

SECTION I — APERÇU

Message du ministre



J'ai le plaisir de présenter le Rapport sur les plans et les priorités de l'École de la fonction publique du Canada (l'École). Ce rapport porte sur les principaux plans, priorités et résultats prévus pour la période allant de 2008-2009 à 2010-2011.

Le présent gouvernement est résolu à s'assurer de l'efficacité et de la responsabilité du gouvernement fédéral et de la fonction publique fédérale. Une fonction publique forte et efficace constitue un facteur important du succès à long terme d'un pays. L'École joue un rôle important dans la réalisation de cette priorité au moyen de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une approche intégrée en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement au sein de la fonction publique.

L'École est le fournisseur d'apprentissage commun du gouvernement fédéral; elle répond aux besoins en apprentissage et en leadership des employés de la fonction publique à l'échelle du pays. L'École contribue directement au renouvellement de la fonction publique en soutenant le perfectionnement des employés, en favorisant le perfectionnement du leadership dans la fonction publique, en accélérant le transfert des connaissances relatives aux pratiques exemplaires en gestion dans le secteur public et en exerçant ses responsabilités en matière d'apprentissage organisationnel. Elle contribue également à inculquer un sens des valeurs et des responsabilités partagé par l'ensemble des employés de la fonction publique, en particulier au moyen de la formation indispensable au titre de la *Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement* du Conseil du Trésor (janvier 2006).

Pendant la période de planification, le portefeuille du Conseil du Trésor ciblera des objectifs clairs visant à renforcer la responsabilisation au sein du gouvernement et de la fonction publique. L'apprentissage sera un élément essentiel à l'atteinte de ces objectifs et l'École a un rôle fondamental à jouer à cet égard. Elle devra veiller à ce que les employés de la fonction publique aient les connaissances communes et les compétences en leadership et en gestion dont ils ont besoin pour exercer leurs responsabilités relativement à la prestation de services à la population canadienne.

L'honorable Vic Toews
Président du Conseil du Trésor

Déclaration de la direction

Je soumets, aux fins de dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2008-2009 de l'École de la fonction publique du Canada.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de présentation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2008-2009 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada;
- il repose sur les résultats stratégiques et sur l'architecture des activités de programme de l'organisme qui a été approuvée par le Conseil du Trésor;
- il présente de l'information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources qui lui sont confiées et les autorisations qui lui sont accordées;
- il rend compte de la situation financière en fonction des chiffres des dépenses prévues approuvées provenant du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

_____

Ruth Dantzer

Présidente et chef de la direction
École de la fonction publique du Canada

Raison d'être

Afin d'avoir une fonction publique forte qui est au service de la population canadienne, qui s'adapte rapidement au changement et qui réalise les priorités du gouvernement, il est nécessaire d'adopter une culture d'apprentissage continu et de leadership. L'efficacité et la responsabilité d'un gouvernement reposent sur l'acquisition de connaissances et d'aptitudes ainsi que sur le perfectionnement des compétences en gestion et en leadership. L'École de la fonction publique du Canada (l'École) joue un rôle important quand il s'agit de répondre aux besoins des employés de la fonction publique et du gouvernement en offrant un accès centralisé à l'apprentissage, à la formation, au leadership et au perfectionnement professionnel.

En vertu de la *Loi sur l'École de la fonction publique du Canada*, l'École, en tant qu'établissement public, a pour mandat :

- d'encourager la fierté et l'excellence dans la fonction publique;
- de favoriser le partage des objectifs, des valeurs et des traditions dans la fonction publique;
- de soutenir le développement et le perfectionnement des employés de la fonction publique;
- de faire en sorte que les employés de la fonction publique aient les connaissances, les aptitudes et les compétences dont ils ont besoin pour exercer efficacement leurs fonctions;
- d'aider les administrateurs généraux à répondre aux besoins d'apprentissage de leur organisation;
- de chercher à atteindre l'excellence dans la gestion et l'administration publiques.

L'École réalise son mandat en s'assurant que les employés de la fonction publique possèdent les connaissances de base nécessaires pour effectuer leurs tâches de façon efficace, qu'ils ont accès à des programmes de perfectionnement du leadership et qu'ils sont mis au courant des pratiques et des techniques de gestion novatrices afin de fournir des résultats à la population canadienne.

Renseignements sur l'organisation

Le résultat stratégique de l'École – Les fonctionnaires ont les connaissances communes et les compétences en leadership et en gestion dont ils ont besoin pour exercer leurs responsabilités envers les Canadiens – est appuyé par trois activités de programme :

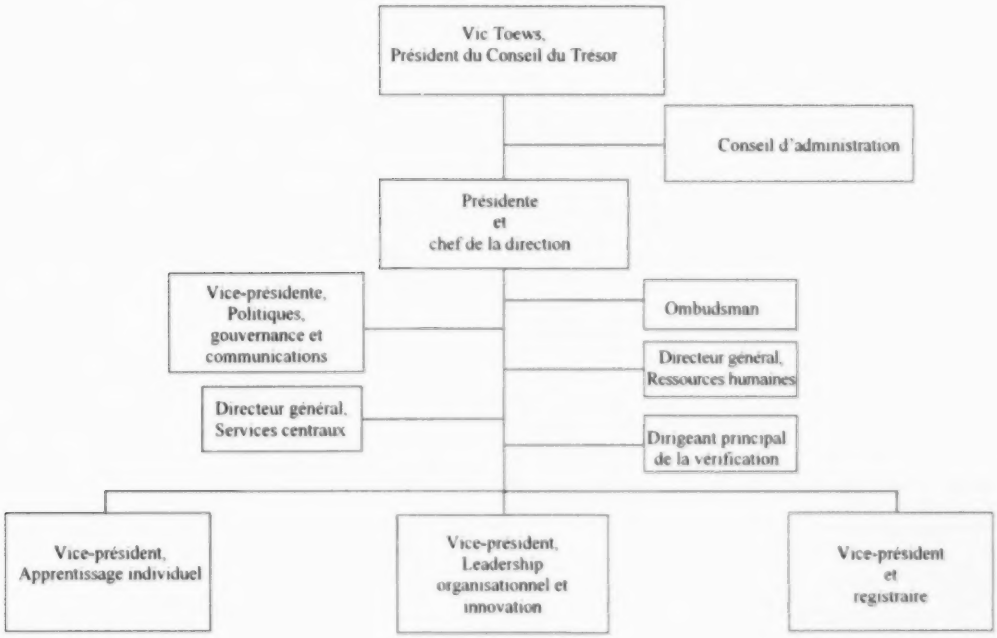
- Apprentissage de base : des fonctionnaires capables d'exécuter leurs tâches actuelles et de relever les défis de leur prochain emploi dans un milieu de travail dynamique et bilingue.
- Développement du leadership organisationnel : la fonction publique compte sur des leaders dynamiques pour fournir des résultats à la population canadienne.

- Innovation dans la gestion du secteur public : les organisations de la fonction publique innovent afin d'atteindre l'excellence dans les résultats qu'elle donne à la population canadienne.

La structure organisationnelle de l'École concorde avec l'architecture des activités de programme et comprend les éléments suivants :

- trois principaux secteurs opérationnels – Apprentissage individuel, Leadership organisationnel et innovation et Registraire, incluant des bureaux régionaux;
- cinq centres de soutien administratif – Politiques, gouvernance et communications, Services centraux, Ressources humaines, Vérification interne et Ombudsman.

Le tableau ci-dessous présente les éléments de l'organisation.



Responsabilités des directions générales

Apprentissage individuel

- Formation indispensable
- Formation en gestion et en perfectionnement professionnel
- Apprentissage des langues officielles et maintien des acquis
- Apprentissage hybride et apprentissage en ligne

Leadership organisationnel et innovation	▪ Innovation en gestion publique ▪ Programmes et conception du perfectionnement du leadership ▪ Programme des cadres de haute direction ▪ Changements organisationnels stratégiques ▪ Programmes internationaux ▪ Universitaires et collaborateurs émérites
Registraire	▪ Inscription et Centre contact client ▪ Évaluation ▪ Relations avec les clients ministériels ▪ Opérations régionales
Politiques, gouvernance et communications	▪ Planification stratégique et élaboration des politiques ▪ Analyse du marché ▪ Communications organisationnelles et activités promotionnelles ▪ Gouvernance, y compris le secrétariat du conseil d'administration ▪ Conférences et événements spéciaux
Services centraux	▪ Gestion de l'information et technologie de l'information ▪ Gestion financière ▪ Administration
Ressources humaines	▪ Planification stratégique et programmes des RH ▪ Relations patronales-syndicales ▪ Opérations des RH
Vérification interne	▪ Services de certification ▪ Services de consultation ▪ Secrétariat du comité de vérification ▪ Relations avec les vérificateurs externes
Ombudsman	▪ Gestion informelle des conflits ▪ Résolution des plaines externes

Gouvernance

Le modèle de gouvernance de l'École comprend les éléments suivants :

- un **conseil d'administration**, tel que le prescrit la loi, qui est responsable de la conduite et de la gestion de l'École. Le conseil d'administration est présidé par le greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet, et il se réunit au moins deux fois par exercice;
- une **présidente**, tel que le prescrit également la loi. La présidente est la chef de la direction de l'École et elle est chargée de superviser et de diriger le travail de l'École. Les comités ci-dessous se rapportent à la présidente :
    - Un **comité des cadres supérieurs**, qui est chargé de fixer les priorités, d'approuver les budgets, de surveiller la mise en œuvre des directives

stratégiques établies par le conseil d'administration et de faire des comptes rendus au conseil d'administration au sujet des activités de l'École.

- Les **comités de gestion et des opérations**, qui contribuent au déroulement des opérations de l'École en mettant l'accent sur la coordination et l'harmonisation des questions opérationnelles et stratégiques au sein de l'École et en surveillant la prestation des principaux services de l'École.

- Un **comité de vérification interne**, qui surveille les principaux secteurs de contrôle et qui s'assure que la présidente reçoit des conseils indépendants et objectifs et l'assurance que les contrôles et processus de reddition de comptes de l'École sont adéquats. En 2008-2009, l'École mettra sur pied un comité de vérification externe.

- Un **comité d'évaluation**, qui examine les plans d'évaluation et approuve les rapports d'évaluation.

- Un **comité des ressources humaines**, qui examine les stratégies de dotation proposées et, conformément aux politiques de l'École, formule des recommandations à l'intention de la présidente sur les demandes en ressources humaines. Le comité des ressources humaines donne des conseils au comité des cadres supérieurs au sujet des nouveaux enjeux et des nouvelles tendances relativement aux stratégies en matière de ressources humaines.

Marge de manœuvre opérationnelle

En tant qu'établissement public, l'École dispose de la marge de manœuvre suivante :

- Pouvoir de réaffectation des recettes [*Loi sur l'École de la fonction publique du Canada*, paragraphe 18(1)]

  Sous réserve des conditions fixées par le Conseil du Trésor, l'École peut dépenser à ses fins les recettes tirées de ses redevances d'exploitation au cours de l'exercice financier où elle les a perçues ou au cours de l'exercice financier suivant.

- Pouvoir de dotation [*Loi sur l'École de la fonction publique du Canada*, paragraphe 15(2)]

  Nonobstant le paragraphe (1), la présidente peut recruter, au nom de l'École, des chargés de cours et des chercheurs et, avec l'approbation du Conseil du Trésor, fixer leurs conditions d'emploi, y compris leur rémunération.

- Pouvoir de gestion de la propriété intellectuelle [*Loi sur l'École de la fonction publique du Canada*, paragraphe 18(1)]

  Avec l'approbation du Conseil du Trésor, le conseil d'administration peut fixer le montant ou le mode de calcul des redevances à verser – b) pour rendre disponibles, notamment par vente ou octroi de licence, les droits d'auteur, marques de commerce ou

droits de propriété analogues détenus par l'École ou placés sous son administration ou son contrôle.

Pour de plus amples renseignements, consultez l'adresse suivante :
http://www.csps-efpc.gc.ca/about/gov_struc_f.html

Tableau de concordance de l'architecture des activités de programme (AAP)

Dans l'ensemble, l'architecture des activités de programme de l'École a été modifiée et comprend désormais le titre des programmes afin d'en améliorer la clarté et la conformité avec la *Politique sur la structure de gestion, des ressources et des résultats* du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Activité de programme 2007-2008	Activité de programme 2008-2009
1. Des fonctionnaires capables d'exécuter leurs tâches actuelles et de relever les défis de leur prochain emploi dans un milieu de travail dynamique et bilingue.	1. Apprentissage de base : Des fonctionnaires capables d'exécuter leurs tâches actuelles et de relever les défis de leur prochain emploi dans un milieu de travail dynamique et bilingue.
2. La fonction publique compte sur des leaders dynamiques pour fournir des résultats à la population canadienne.	2. Développement du leadership organisationnel : La fonction publique compte sur des leaders dynamiques pour fournir des résultats à la population canadienne.
3. La fonction publique innove afin d'atteindre l'excellence dans les résultats qu'elle donne à la population canadienne.	3. Innovation dans la gestion du secteur public : La fonction publique innove afin d'atteindre l'excellence dans les résultats qu'elle donne à la population canadienne

La structure et le contenu de l'AAP de l'École n'ont pas été touchés par ces changements.

Postes votés et législatifs inscrits dans le budget principal des dépenses

(en milliers de dollars)

Poste voté ou législatif	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	Budget principal des dépenses 2008–2009	Budget principal des dépenses 2007–2008
25	Dépenses de fonctionnement	**58 529**	60 281
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**6 072**	6 309
(S)	Utilisation des recettes conformément au paragraphe 18(2) de la *Loi sur l'École de la fonction publique du Canada*	**32 000**	20 000
	Total pour le ministère ou l'organisme	**96 601**	86 590

Dépenses ministérielles prévues et équivalents temps plein

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 2007–2008	Dépenses prévues 2008–2009	Dépenses prévues 2009–2010	Dépenses prévues 2010–2011
Apprentissage de base : Des fonctionnaires capables d'exécuter leurs tâches actuelles et de relever les défis de leur prochain emploi dans un milieu de travail dynamique et bilingue.	59 910	**68 829**	66 040	66 040
Développement du leadership organisationnel : La fonction publique compte sur des leaders dynamiques pour fournir des résultats à la population canadienne.	11 551	**13 133**	13 133	13 133
Innovation dans la gestion du secteur public : Les organisations de la fonction publique innovent afin d'atteindre l'excellence dans les résultats qu'elle donne à la population canadienne.	15 129	**14 640**	14 539	14 539
Total du budget principal des dépenses	86 590	**96 601**	93 712	93 712
Rajustements				
Budget supplémentaire des dépenses				
Transfert à l'École de la fonction publique du Canada pour la communauté nationale des gestionnaires	(7)			
Autres				
Financement de la vérification interne – Crédit 10 du Conseil du Trésor	264			
Rajustements de la rémunération – Crédit 15 du Conseil du Trésor	396			
Report du budget de fonctionnement – Crédit 22 du Conseil du Trésor	3 840			
Hausse de la prévision des revenus disponibles pour la réalisation des activités	12 000			
Revenus reportés	15 591			
Régime d'avantages sociaux des employés (RASE)	95			
Total des rajustements	32 179			
Total des dépenses prévues	118 769	**96 601**	93 712	93 712
Moins : Revenus crédités au Trésor conformément au paragraphe 29.1(1) de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (note 1)	32 000	**32 000**	32 000	32 000
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux (note 2)	13 604	**14 103**	14 547	14 547
Total des dépenses de l'organisme	100 373	**78 704**	76 259	76 259
Équivalents temps plein (note 3)	940	**940**	940	940

Il est attendu que les dépenses prévues à partir des crédits demeureront stables au courant des trois prochaines années.

Notes :

(1) Ce montant ne peut être dépensé que s'il est compensé par des revenus équivalents.

(2) Ce montant comprend les services suivants reçus gratuitement : frais de logement (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada) ainsi que les contributions représentant la part de l'employeur dans les primes et dépenses d'assurance des employés (Secrétariat du Conseil du Trésor).

(3) Les équivalents temps plein reflètent les ressources humaines que l'organisme utilise pour réaliser ses programmes et fournir ses services. Ce chiffre est fondé sur un calcul qui fait état des emplois à temps plein et à temps partiel, des emplois occasionnels ainsi que d'autres facteurs comme le partage de postes.

Renseignements sommaires

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008–2009	2009–2010	2010–2011
96 601	93 712	93 712

Ressources humaines (ETP)

2008–2009	2009–2010	2010–2011
940	940	940

Activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique :	**Les fonctionnaires ont les connaissances communes et les compétences en leadership et en gestion dont ils ont besoin pour exercer leurs responsabilités envers les Canadiens**				
		Dépenses prévues (en milliers de dollars)			
	Résultats attendus	**2008-2009**	**2009-2010**	**2010-2011**	**Contribue à la priorité suivante**
Apprentissage de base ▪ Orientation ▪ Formation relative à la délégation de pouvoirs ▪ Collectivités fonctionnelles ▪ Perfectionnement professionnel ▪ Langues officielles ▪ Apprentissage en ligne	Des fonctionnaires capables d'exécuter leurs tâches actuelles et de relever les défis de leur prochain emploi dans un milieu de travail dynamique et bilingue.	68 829	66 040	66 040	1, 2, 3
Perfectionnement du leadership organisationnel ▪ Fondements du leadership ▪ Perfectionnement du leadership ▪ Collectivités de leadership	La fonction publique compte sur des leaders dynamiques pour fournir des résultats à la population canadienne.	13 133	13 133	13 133	1, 2, 3
Innovation dans la gestion du secteur public ▪ Services d'apprentissage organisationnels ▪ Services de connaissances novatrices en gestion	Les organisations de la fonction publique innovent afin d'atteindre l'excellence dans les résultats qu'elle donne à la population canadienne.	14 640	14 539	14 539	1, 2, 3

Plans et priorités ministériels

Contexte

Le gouvernement du Canada s'est engagé à faire en sorte que la fonction publique veille à la croissance de son capital humain, favorise l'innovation et considère le savoir comme étant un atout stratégique dans la prestation de services à la population canadienne. Il est résolu à s'assurer que le gouvernement fédéral et la fonction publique sont efficaces et responsables. De plus, la fonction publique a démontré qu'elle met l'accent sur son renouvellement et elle a défini les principaux secteurs suivants pour appuyer ce renouvellement :

- des stratégies et des pratiques qui ont pour but d'assurer l'excellence continue des politiques, des programmes et des services publics;
- des programmes de perfectionnement améliorés pour garantir l'excellence, le leadership et le travail d'équipe;
- des politiques et pratiques de gestion efficaces des ressources humaines;
- une image de marque de la fonction publique en tant qu'institution novatrice et fiable ayant une importance nationale.

L'apprentissage constitue un élément essentiel du renouvellement de la fonction publique. L'apprentissage continu a une incidence sur la capacité du gouvernement fédéral à recruter et à maintenir en poste les personnes possédant le talent nécessaires à la prestation de services de qualité à la population canadienne. En raison de l'évolution constante des exigences à l'égard des activités, les stratégies d'apprentissage doivent maximiser toutes les occasions d'apprentissage, y compris celles qu'offre la technologie.

Les progrès rapides que connaissent les nouvelles technologies transforment la façon de travailler et d'apprendre des employés de la fonction publique. Les nouvelles technologies nous fournissent la possibilité d'élargir l'accès aux connaissances et aux compétences, d'encourager l'apprentissage continu et de répondre aux besoins et aux attentes des nouvelles générations de fonctionnaires. L'École intègre les nouvelles technologies en augmentant son recours aux technologies de l'information et de la communication, y compris en élaborant une stratégie visant à intégrer la technologie à ses cours et programmes existants. En 2008-2009 et au-delà, l'accent sera surtout mis sur les produits Web et sur les produits d'apprentissage hybride afin d'augmenter l'efficience de la prestation des programmes.

Attentes en matière d'apprentissage dans la fonction publique

La *Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement* du Conseil du Trésor est entrée en vigueur le 1er janvier 2006. Elle souligne la valeur de l'apprentissage et l'importance de la création d'une culture axée sur l'apprentissage dans la fonction publique. Plus particulièrement, elle établit les responsabilités en matière d'apprentissage des employés, des organisations et de l'employeur, et elle expose les exigences précises de l'employeur en matière de formation. Les priorités de l'École à l'égard des programmes sont axées sur l'atteinte des résultats escomptés de cette politique.

En offrant la formation indispensable (orientation à la fonction publique, formation et évaluation en matière de délégation des pouvoirs et programmes des collectivités fonctionnelles) et en effectuant la promotion d'un nouveau modèle de formation linguistique, l'École veille à ce que :

- les nouveaux employés aient une compréhension commune de leur rôle en tant que fonctionnaires;
- les gestionnaires à tous les niveaux aient les connaissances nécessaires à l'exercice efficace de leurs pouvoirs délégués;
- les spécialistes de collectivités fonctionnelles précises (par exemple, les finances, les ressources humaines, la vérification interne, l'approvisionnement, la gestion du matériel, les biens immobiliers et la gestion de l'information) respectent les normes professionnelles établies par l'employeur;
- les employés à tous les niveaux acquièrent et conservent les connaissances, aptitudes et compétences relatives à leur niveau et à leurs fonctions.

En outre, l'École est chargée d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes de perfectionnement du leadership, y compris les composantes pédagogiques des programmes de perfectionnement du leadership organisationnel, afin de :

- contribuer à répondre aux besoins actuels et futurs en matière de ressources humaines;
- s'assurer que les hauts dirigeants de la fonction publique harmonisent l'apprentissage avec les objectifs du gouvernement en matière d'amélioration de la gestion et les priorités ministérielles.

L'École appuie les quatre piliers du renouvellement de la fonction publique – la planification, le recrutement, le perfectionnement des employés et l'infrastructure habilitante – mais sa principale contribution se situe sur le plan du perfectionnement des employés, puisque ses activités ont trait à l'apprentissage et au perfectionnement. Il est essentiel que la fonction publique soit un lieu où les employés peuvent apprendre et se perfectionner pour que le gouvernement fédéral puisse avoir la capacité d'attirer et de maintenir en poste des personnes de talent.

Priorités pour la période de planification allant de 2008-2009 à 2010-2011

Depuis sa création, l'École a comme priorité de contribuer à l'atteinte des objectifs d'apprentissage établis par le gouvernement pour les employés de la fonction publique et de se préparer pour l'avenir en continuant d'élaborer et de mettre en œuvre une approche globale à l'égard de l'apprentissage, de la formation et du perfectionnement. Au cours de cette période, l'École travaillera à harmoniser ses services avec les priorités du gouvernement et de la fonction publique, y compris le renouvellement de la fonction publique. Elle sera orientée dans ce processus par les priorités ci-dessous, qui sont fondées sur celles de l'organisation telles que définies par le conseil d'administration de l'École :

1. Consolider les gains effectués à l'égard de l'établissement de l'apprentissage de base et de l'amélioration des services liés au leadership, en se concentrant tout particulièrement sur la réponse aux besoins en matière d'apprentissage des collectivités fonctionnelles;

2. Lancer de nouvelles initiatives pour appuyer le renouvellement de la fonction publique, en mettant l'accent sur l'apprentissage des gestionnaires;
3. Trouver de nouvelles options d'apprentissage novatrices à l'intention de la nouvelle génération d'employés de la fonction publique, y compris par une utilisation accrue des produits sur le Web et des produits de l'apprentissage hybride aux fins de la prestation des programmes;
4. S'assurer de la viabilité des programmes en élaborant et en perfectionnant les processus opérationnels internes.

SECTION II— ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Analyse par activités de programmes

La présente section souligne les priorités de l'École pour la période de planification – 2008-2009 à 2010-2011 – et sa contribution à l'atteinte de ses résultats stratégiques.

Résultat stratégique: Les fonctionnaires ont les connaissances communes et les compétences en leadership et en gestion dont ils ont besoin pour exercer leurs responsabilités envers les Canadiens.

Les trois secteurs de programme suivants, appuyés par les services centraux, contribuent à l'atteinte du résultat stratégique de l'École :

1) Apprentissage de base : des fonctionnaires capables d'exécuter leurs tâches actuelles et de relever les défis de leur prochain emploi dans un milieu de travail dynamique et bilingue.
2) Développement du leadership organisationnel : la fonction publique compte sur des leaders dynamiques pour fournir des résultats à la population canadienne.
3) Innovation dans la gestion du secteur public : les organisations de la fonction publique innovent afin d'atteindre l'excellence dans les résultats qu'elle donne à la population canadienne.

Activité de programme 1 : Apprentissage de base : des fonctionnaires capables d'exécuter leurs tâches actuelles et de relever les défis de leur prochain emploi dans un milieu de travail dynamique et bilingue.

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
68 828	66 040	66 040

Ressources humaines (ETP)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
687	687	687

L'École offre aux employés de la fonction publique à tous les niveaux des activités d'apprentissage fondamental harmonisées avec les priorités de gestion du gouvernement du Canada et de la fonction publique. L'objectif est de contribuer à une fonction publique professionnelle et efficace. Quatre sous-activités principales contribuent à cette activité : la formation indispensable, le développement professionnel, l'apprentissage des langues officielles et l'apprentissage en ligne.

Principale sous-activité de programme : Formation indispensable – Les normes de connaissances de l'employeur sont atteintes grâce au renforcement des capacités des fonctionnaires

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
16 780	13 992	13 992

Orientation à la fonction publique (Secteur prioritaire 1)

L'École offre le Programme d'orientation à la fonction publique aux nouveaux employés de la fonction publique (nommés pour six mois ou plus) dans tout le pays.

Le programme vise à favoriser un sentiment d'identité au sein de la fonction publique en présentant aux nouveaux employés une culture commune fondée sur un ensemble fondamental de valeurs et d'éthique, un milieu de travail inclusif et une structure organisationnelle. En outre, il constitue une tribune pour le transfert et l'échange des connaissances sur le fonctionnement du gouvernement et de la fonction publique.

En 2008-2009, l'École prévoit offrir environ 68 séances d'orientation à 8 000 nouveaux employés dans l'ensemble du pays. L'objectif visé est que les employés de la fonction publique qui suivront le programme d'orientation aient une meilleure connaissance de la fonction publique. Afin de mieux répondre aux besoins particuliers des ministères et d'assurer la pertinence continue du programme, l'École intégrera des solutions d'apprentissage hybride dans sa prestation du programme, ce qui entraînera une plus grande souplesse et une plus grande efficacité. En outre, l'École élaborera un plan pour répondre aux besoins et aux préoccupations des organismes du portefeuille de la sécurité publique, et continuera d'harmoniser le contenu du programme avec les Normes de connaissances pour la formation indispensable du Conseil du Trésor du Canada.

Formation relative à la délégation de pouvoirs (FDP) (Secteur prioritaire 1)

L'École s'engage à offrir la formation sur la délégation de pouvoirs (FDP) à cinq groupes d'employés – les superviseurs, les gestionnaires, les cadres, les cadres supérieurs et les cadres dirigeants – conformément à la *Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement* et à la directive qui y est associée. La FDP fournit aux gestionnaires l'information dont ils ont besoin pour satisfaire aux exigences juridiques de leurs pouvoirs délégués dans le domaine des finances, des ressources humaines, de la gestion de l'information, de l'adjudication de marchés, des valeurs et de l'éthique, et pour comprendre les politiques et les priorités de l'organisation. La FDP donne aux gestionnaires à tous les niveaux une vision claire du rôle et des responsabilités associés à leur niveau de gestion.

En 2008-2009, l'École présentera environ 200 séances des cinq cours de la FDP. Tous les employés feront l'objet d'une évaluation de leurs connaissances afin de s'assurer qu'ils comprennent les rôles et les responsabilités de leurs pouvoirs délégués. L'École examinera des options relatives à la conception de l'apprentissage hybride afin de déterminer les options de

prestation les plus efficaces pour la FDP, comme l'utilisation de plus en plus grande de l'apprentissage en ligne.

Principale sous-activité de programme : Développement professionnel : L'apprentissage ciblé renforce et soutient la gestion dans le secteur public et les fondements de la profession

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
16 653	16 653	16 653

La formation et le perfectionnement professionnel comportent deux séries distinctes de programmes : celle destinée aux collectivités fonctionnelles et le perfectionnement professionnel. La description de chaque série et les résultats attendus sont exposés dans les paragraphes suivants.

Programmation pour les groupes fonctionnels (Secteur prioritaire 1)

La formation professionnelle dans ce domaine vise à assurer que les employés de la fonction publique des collectivités fonctionnelles spécialisées acquièrent les connaissances et les compétences fondamentales dont ils ont besoin pour accomplir leur travail avec compétence. L'École intensifiera la mise en place d'une approche systématique pour travailler avec les collectivités fonctionnelles, approche qui permettra de cerner les enjeux stratégiques et les principales priorités des collectivités fonctionnelles et d'établir un plan pour répondre à leurs besoins, y compris les priorités identifiées dans le cadre du renouvellement de la fonction publique.

Plus précisément, l'École continuera de développer des programmes d'études dans les domaines prioritaires déterminés jusqu'à maintenant, comme la gestion de l'information, la vérification interne, les ressources humaines et les finances et mettra davantage l'accent sur les collectivités fonctionnelles déterminées par l'Agence de la fonction publique du Canada. En 2008-2009, l'École mettra la dernière main à quelques-uns des programmes qui sont actuellement en cours d'élaboration et procédera à la conception des programmes destinés aux autres collectivités fonctionnelles.

Programmation pour le développement professionnel (Secteurs prioritaires 1 et 2)

En offrant des programmes de perfectionnement professionnel, l'École vise à s'assurer que les besoins communs de formation professionnelle et en gestion sont identifiés et satisfaits. Cet objectif comprend la prestation de cours de perfectionnement en gestion offerts aux superviseurs, aux gestionnaires et aux cadres, ainsi que des cours de formation et de perfectionnement professionnel offerts à tous les employés de la fonction publique, y compris des cours sur les techniques et les pratiques particulières et sur les aptitudes et les compétences générales de l'administration publique. La prestation des programmes sera facilitée grâce à l'établissement de protocoles d'entente avec les ministères et organismes du gouvernement. De plus, pour renforcer la capacité, l'École créera un réseau d'échange de pratiques à l'intention des instructeurs internes et externes qui offriront le programme de perfectionnement en gestion.

Principale sous-activité de programme : Apprentissage des langues officielles : Favoriser le renforcement des capacités dans le domaine des langues officielles à l'appui d'une culture de bilinguisme (Secteurs prioritaires 1 et 3)

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
28 752	28 752	28 752

En avril 2007, l'École a lancé un nouveau modèle de formation linguistique axé sur l'élaboration de nouveaux outils et méthodes d'apprentissage visant à soutenir le maintien des compétences linguistiques et à favoriser une culture de bilinguisme active en milieu de travail. Grâce au nouveau modèle, l'École fournit également des conseils en matière d'apprentissage aux ministères, assure la qualité des fournisseurs de services d'apprentissage du secteur privé, et offre l'affectation d'enseignants sur place dans les ministères en vue d'appuyer l'apprentissage linguistique des employés dans leur milieu de travail. Grâce au développement à grande échelle des outils d'apprentissage électronique, les employés de la fonction publique ont maintenant accès à des outils de formation linguistique en ligne les plus nouveaux, 24 heures sur 24, sept jours par semaine, par le biais de Campus*direct*, le campus en ligne de l'École.

Dans la foulée du nouveau modèle de formation linguistique, la Formation en langues officielles portera sur deux aspects : l'accès à des services de formation linguistique, et l'acquisition et le maintien d'une langue seconde. Au cours de la période de planification, l'École continuera d'offrir en temps opportun des plans d'apprentissage bien définis, et de faciliter l'accès rapide à une formation linguistique de qualité et rentable aux employés de la fonction publique. En outre, l'École continuera d'aider les ministères :

- en fournissant et en encourageant l'accès à différents services d'apprentissage;
- en innovant, en concevant et en adaptant des produits d'apprentissage pertinents et en encourageant leur utilisation afin de favoriser une culture de bilinguisme en milieu de travail.

L'École continuera de travailler avec les principaux intervenants afin de trouver des méthodes novatrices pour donner une nouvelle orientation au programme de formation linguistique. Pour ce, des efforts continus seront déployés pour attirer, former et maintenir en poste un effectif talentueux, représentatif et bilingue.

Plus précisément, en 2008-2009, l'École se chargera :

- d'élaborer, de mettre à jour et de fournir des plans d'apprentissage précis en langue seconde à environ 1500 employés de la fonction publique dans la région de la capitale nationale (RCN);

- de veiller à ce qu'une formation linguistique de qualité continue d'être offerte par des fournisseurs qualifiés dans la RCN et qu'un cadre national soit mis en place pour assurer une qualité uniforme dans l'ensemble du pays;
- d'organiser des services de formation linguistique pour jusqu'à 30 étudiants ayant des difficultés d'apprentissage;
- de fournir des enseignants qualifiés sur place dans la RCN et des fournisseurs de services externes dans l'ensemble du pays;
- d'élaborer, de mettre à jour et d'améliorer des produits et des approches pour l'acquisition et le maintien de la langue seconde, y compris d'assurer l'accessibilité aux produits et le leadership national pour les projets spéciaux.

À plus long terme, l'École se concentrera sur les initiatives suivantes :

- poursuivre la recherche de méthodes novatrices et rentables pour acquérir et maintenir la capacité en langue seconde officielle;
- profiter au maximum des nouvelles technologies afin de faciliter l'acquisition et le maintien de la capacité en langue seconde officielle; et
- élargir l'utilisation d'outils et de produits en libre-service (p. ex. auto-évaluation, auto-apprentissage et tests d'auto-contrôle).

Principale sous-activité de programme : Apprentissage en ligne : Les fonctionnaires ont facilement accès aux outils d'apprentissage en ligne (Secteurs prioritaires 1 et 3)

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
6 643	6 643	6 643

Cette sous-activité de programme est une nouvelle composante de l'activité de programme de l'apprentissage fondamental. Même si l'apprentissage en ligne a déjà fait partie des opérations de l'École dans le passé, c'est la première fois qu'il est explicitement décrit comme une sous-activité de programme à des fins de rapport.

Pour 2008-2009, l'École entreprendra les initiatives suivantes :

- appuyer l'apprentissage en ligne et les produits pour l'apprentissage hybride, mettre en œuvre et livrer de nouveaux produits dans ces formats;
- fournir des solutions d'apprentissage intégrées en mettant en œuvre et en maintenant des portails d'apprentissage ministériels;
- entreprendre la planification de la capacité et les mises à niveau de l'infrastructure de Campus*direct*;

- accroître la capacité et la fonctionnalité de l'environnement de Campus*direct* afin d'appuyer les opérations de l'École.

Au cours de la période de planification, l'École projette ce qui suit :

- rechercher, mettre à l'essai et adopter de nouvelles technologies d'apprentissage et des programmes de recherche afin de favoriser un plus grand accès aux programmes de l'École, et de permettre une plus grande interaction entre les participants;
- appuyer le transfert des cours en classe existants dans des solutions d'apprentissage hybride;
- remplacer la plateforme de Campus*direct* par la plateforme du système de gestion intégrée des apprenants.

Activité de programme 2 :	**Développement du leadership organisationnel : la fonction publique compte sur des leaders dynamiques pour fournir des résultats à la population canadienne.**

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
13 133	13 133	13 133

Ressources humaines (ETP)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
106	106	106

Dans le contexte du renouvellement de la fonction publique, l'apprentissage continu est considéré comme la condition essentielle pour assurer l'efficacité organisationnelle et accroître les capacités individuelles. De plus, l'École se concentrera sur la « … saine gestion des personnes chez les gestionnaires »[1]. L'École appuie le renouvellement de la fonction publique en renforçant les compétences en leadership des gestionnaires actuels et futurs. Cette activité comprend trois composantes distinctes :

1. Fondations en leadership.
2. Programmes de développement du leadership.
3. Renforcement des collectivités de leadership.

[1] AFPC, *Plan d'action sur le renouvellement de la fonction publique de 2007-2008*, p. 2.

Principale sous-activité de programme : Fondations en leadership : Les occasions d'apprentissage sont disponibles afin que les fonctionnaires deviennent de meilleurs leaders (Secteurs prioritaires 1 et 2)

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
5 484	5 484	5 484

Fondements du leadership vise à fournir aux superviseurs, aux gestionnaires, aux cadres supérieurs et aux cadres dirigeants des compétences plus solides en leadership pour assurer l'encadrement, prendre l'initiative du changement et atteindre les objectifs organisationnels. Ces compétences en leadership incluent les quatre compétences clés de la fonction publique : valeurs et éthique, réflexion stratégique, engagement et excellence en gestion. L'École fournira aux dirigeants de la fonction publique des outils et des opportunités conçus pour développer et renforcer les domaines identifiés dans le Cadre du leadership : autonomie des personnes, organisations élaborées, réseaux solides et organisations connectées et harmonisées.

Les outils et les opportunités comprennent la conception, l'élaboration et la prestation de programmes et de cours de perfectionnement en leadership à l'intention des superviseurs, des gestionnaires, des cadres supérieurs et des cadres dirigeants, notamment les cours de perfectionnement en leadership du programme permanent offert aux Autochtones.

Les priorités pour 2008-2009 dans le domaine des fondements du leadership sont les suivantes :

- Offrir des cours de perfectionnement en leadership et mettre en place de groupes d'apprentissage par l'action à l'intention des gestionnaires, des superviseurs, des cadres supérieurs et des cadres dirigeants dans la RCN et dans les régions.
- Lancer de nouveaux programmes en leadership pour combler les principales lacunes qui existent dans le continuum du perfectionnement en leadership.
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'encadrement, y compris la conception et la prestation de cours, d'ateliers et d'autres méthodes d'apprentissage pour les cadres et les gestionnaires.
- Élaborer et mettre à l'essai une stratégie d'apprentissage pour renforcer la capacité relative aux priorités organisationnelles : gestion du rendement et planification intégrée.
- Élaborer et mettre à l'essai une stratégie d'apprentissage pour aider les cadres à cibler le développement de compétences particulières en gestion et de compétences professionnelles.

En 2009-2010 et 2010-2011, les priorités de l'École seront les suivantes :

- mettre en œuvre une stratégie d'apprentissage sur la mesure du rendement;

- regrouper les offres de cours pour les aligner sur les besoins de perfectionnement identifiés au moyen du cadre de leadership et incorporer les nouvelles technologies pour faciliter une plus grande interaction à des coûts réduits.

Principale sous-activité de programme : **Programmes de développement du leadership : Les possibilités d'apprentissage sont ciblées pour les individus prêts à exercer des responsabilités de leadership (Secteurs prioritaires 1 et 2)**

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
5 268	5 268	5 268

Les programmes de perfectionnement en leadership sont destinés à offrir un perfectionnement professionnel structuré et complet à des employés de la fonction publique prometteurs afin d'appuyer la planification de la relève à l'échelle de l'organisme et du gouvernement. Ces programmes sont les suivants :

- Le Programme avancé en leadership, vise à constituer un groupe de cadres supérieurs efficaces, prometteurs, et une collectivité plus importante de cadres dirigeants.
- Le Programme de perfectionnement accéléré des cadres supérieurs, le Programme cours et affectations de perfectionnement et le Programme de stagiaires en gestion.
- Le leadership et les cadres : un tout indissociable, cible les cadres qui aspirent à assumer des responsabilités de cadre dirigeant.
- Le Programme Direxion destiné aux gestionnaires qui aspirent à devenir des cadres.
- Un nouveau programme en leadership destiné aux personnes qui ont démontré un rendement élevé et un potentiel certain en matière de leadership et qui sont prêtes à assumer un rôle de gestion au niveau d'entrée. Ce nouveau programme contribuera à la mise sur pied d'initiatives de renouvellement de la fonction publique axées sur l'apprentissage des gestionnaires.

L'École intégrera ses offres de cours à ces programmes de perfectionnement en leadership afin d'assurer leur harmonisation avec les priorités du gouvernement et les besoins de l'organisation.

Principale sous-activité de programme : **Renforcement des collectivités de leadership : Les possibilités d'apprentissage permettent aux leaders d'accroître leurs connaissances contextuelles (Secteurs prioritaires 1 et 3)**

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
2 381	2 381	2 381

La composante du développement de la communauté du leadership vise à transmettre aux ministères et à leurs dirigeants des connaissances de pointe au sujet des tendances et des enjeux ayant une importance stratégique pour la fonction publique, y compris des pratiques innovatrices en gestion publique, et à assurer le transfert et l'application de ces connaissances.

C'est dans le cadre de cette composante que les cadres dirigeants ont la possibilité de mieux comprendre les priorités et la culture de la fonction publique grâce à des programmes comme des séminaires et des activités d'apprentissage axés sur leurs besoins. L'École utilise des partenaires internationaux pour permettre aux cadres canadiens de comparer leurs méthodes de gestion avec les pratiques avant-gardistes utilisées ailleurs. De plus, ces activités fournissent aux dirigeants la possibilité de discuter des enjeux et des priorités qui sont une préoccupation commune.

Les secteurs d'intervention privilégiés dans la composante du développement de la communauté du leadership sont les suivants :

- Achever le lancement du Programme transfrontalier en leadership, un projet conjoint entrepris par quatre pays qui vise à améliorer les compétences en leadership lorsqu'il s'agit de régler des problèmes complexes en comparant les pratiques exemplaires de différentes administrations.
- Regrouper les produits existants, y compris les séries de séminaires pour les dirigeants et les dirigeants supérieurs qui approfondissent leur compréhension des questions clés de la fonction publique.
- Utiliser la technologie pour créer et améliorer un réseau d'échange de pratiques et des réseaux en vue du partage de l'information et de la diffusion des pratiques exemplaires.

Activité de programme 3 :	**Innovation dans la gestion du secteur public : les organisations de la fonction publique innovent afin d'atteindre l'excellence dans les résultats qu'elle donne à la population canadienne.**

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
14 640	14 539	14 539

Ressources humaines (ETP)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
147	147	147

Cette activité de programme vise à maximiser le rendement et l'efficacité de la fonction publique en intégrant le perfectionnement individuel des employés de la fonction publique aux solutions axées sur l'organisation pour l'apprentissage, la gestion du changement et l'innovation en gestion. Elle comprend les deux composantes principales suivantes :

1. Services d'apprentissage organisationnel.
2. Services de savoir en gestion innovatrice.

Principale sous-activité de programme : Services d'apprentissage organisationnel : Les stratégies d'apprentissage sont intégrées au rendement organisationnel (Secteur prioritaire 1)

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
6 315	6 214	6 214

Les services d'apprentissage organisationnel servent de point de référence pour inciter les organisations :

- à harmoniser leur programme d'apprentissage avec leurs priorités et à s'assurer qu'elles répondent le mieux possible aux besoins d'apprentissage particuliers de leurs employés;
- à atteindre les objectifs du renouvellement grâce à des solutions personnalisées, basées sur l'équipe, qui intègrent la recherche sur les innovations en gestion, le perfectionnement individuel et la gestion du changement organisationnel.

Elles peuvent le réaliser au moyen de deux types principaux d'activités.

Relations avec les clients ministériels

L'objectif des relations avec les clients ministériels est double : faciliter la circulation de l'information avec les organisations pour qu'elles puissent se livrer à l'apprentissage efficace et offrir à ces organisations des solutions d'apprentissage intégrées. Le résultat visé est que les organisations et les partenaires harmonisent leurs besoins d'apprentissage avec les priorités du gouvernement. L'École aide les organisations à cerner leurs besoins d'apprentissage et à accéder à la vaste gamme de programmes et à l'expertise de l'École.

La fonction des relations avec les clients ministériels exige que les directeurs régionaux et les chargés de programmes de l'École travaillent en collaboration pour :

- comprendre les besoins d'apprentissage des clients et préparer des rapports à cet égard;
- faire connaître les possibilités, les services et les programmes d'apprentissage de l'École;
- soutenir les ministères et les organismes avec des solutions intégrées d'apprentissage;
- soutenir les ministères et les organismes afin de répondre aux exigences de la *Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement.*

Les priorités clés pour la période de planification sont les suivantes :

- assurer le leadership dans la collectivité interministérielle de l'apprentissage en participant aux principaux réseaux ministériels, en établissant des réseaux d'échange de pratiques en matière d'apprentissage et en facilitant l'échange des pratiques exemplaires.
- préparer des rapports sur les renseignements concernant les clients, y compris les besoins d'apprentissage et la rétroaction aux clients, afin d'éclairer la prise de décision sur l'examen des cours et des programmes et sur les investissements dans les nouvelles offres.
- faire connaître l'École et ses produits et services au moyen d'activités continues d'extension et de promotion ciblée.

Gestion du changement

Le but visé par les services de gestion du changement est d'aider les organisations fédérales à atteindre leurs objectifs de renouvellement au moyen d'interventions en matière d'apprentissage organisationnel qui développent le leadership organisationnel et la capacité de gestion. Les activités d'apprentissage particulières de l'École aident à habiliter les dirigeants à tous les niveaux en les aidant à améliorer leurs connaissances et leurs compétences. Les activités liées à la gestion du changement permettent à ces leaders habilités de maximiser leur rendement collectif au sein d'organisations solides.

Les activités liées à la gestion du changement se concentrent sur l'intégration du soutien de l'apprentissage dont les organisations clientes ont besoin pour atteindre leurs objectifs de renouvellement, soit :

- conseiller et aider les équipes de gestion au complet en ce qui concerne les stratégies de gestion du changement;

- préparer des solutions d'apprentissage particulières pour répondre aux besoins de l'ensemble de l'équipe dans une organisation et appuyer leurs stratégies de gestion du changement;
- élaborer des stratégies d'apprentissage basées sur l'équipe afin d'accélérer l'adoption de nouvelles méthodes de gestion dans une organisation.

Pour 2008-2009, les priorités de l'École pour ces activités sont de continuer à offrir des services de changement organisationnel aux ministères tout en améliorant son offre de deux façons, c'est-à-dire :

- définir les pratiques exemplaires et les outils normalisés pour la gestion du changement organisationnel et les rendre plus accessibles aux organisations;
- élaborer des solutions d'apprentissage organisationnel normalisées concernant les priorités clés de la gestion afin d'accélérer l'adoption de nouvelles pratiques de gestion au sein de toute une équipe.

L'École utilise son expertise pour fournir des solutions en matière de perfectionnement organisationnel à d'autres gouvernements sur une base de recouvrement des coûts. Elle collabore avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI) dans des domaines comprenant le transfert de l'expérience et des valeurs canadiennes, le développement de la capacité d'offrir des programmes innovateurs de perfectionnement en gestion, et la formation et le perfectionnement des décideurs. Elle est également active dans certains réseaux d'échange de pratiques afin de faciliter le transfert et l'échange des connaissances entre les employés de la fonction publique à l'échelle internationale.

Ces activités de perfectionnement organisationnel internationales avec l'ACDI permettent à l'École d'approfondir son expertise dans les techniques d'apprentissage organisationnel, et ses connaissances au sujet des principales pratiques dans la gestion publique. En retour, cela permet à l'École d'améliorer les programmes de perfectionnement destinés aux employés de la fonction publique canadiens.

Principale sous-activité de programme : Services de savoir en gestion innovatrice : Assurer le transfert des connaissances sur les pratiques innovatrices de gestion et les enjeux émergeants (Secteurs prioritaires 1, 2 et 3)

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008-2009	2009-2010	2010-2011
8 325	8 325	8 325

Les Services de connaissances sur la gestion innovatrice contribuent à l'amélioration des offres de l'École au moyen de la recherche, de dialogues à large portée et de l'établissement de partenariats plus étroits avec le secteur universitaire concernant les enjeux liés à la gestion publique. L'objectif primordial est d'accélérer l'adoption des pratiques avant-gardistes dans la

gestion publique de la fonction publique afin de constituer des organisations plus solides et d'appuyer, de ce fait, le renouvellement de la fonction publique.

Recherche en pratiques de gestion novatrices

La recherche concernant les enjeux de la gestion publique est depuis longtemps dans la tradition de l'École. Son programme de recherche est aligné sur les priorités en matière de gestion du gouvernement, et se concentre sur la façon de faire des pratiques de gestion novatrices.

Une priorité clé pour 2008-2009 est de passer à une recherche et à des stratégies d'apprentissage intégrées concernant les enjeux clés de gestion comme la planification intégrée et la gestion des talents afin de maximiser les changements réels apportés aux pratiques de gestion dans la fonction publique.

- Premièrement, les principaux défis de gestion sont définis au moyen de la recherche, en étudiant les organisations à l'extérieur de la fonction publique et en collaborant avec les meilleurs praticiens.
- Deuxièmement, les pratiques avant-gardistes font l'objet de recherches et sont définies en partenariat avec les praticiens, en se concentrant sur l'établissement d'un réseau d'échange de pratiques qui lui-même soutient l'innovation et diffuse les pratiques avant-gardistes relatives à cette question.
- Troisièmement, les résultats seront diffusés au moyen de rapports, d'outils en ligne et de conférences, et intégrés dans des programmes d'apprentissage particuliers dans l'ensemble de l'École.

Partenariat avec les établissements d'enseignement

L'École établit des partenariats étroits avec les universités du Canada pour appuyer la recherche sur les innovations en gestion publique et le perfectionnement professionnel des employés de la fonction publique. Les principales activités sont les suivantes :

- des conférences et des séminaires au cours desquels les spécialistes de la gestion publique discutent des enjeux de la gestion publique avec les meilleurs praticiens;
- des échanges au cours desquels des employés de la fonction publique qui sont à mi-carrière enseignent, étudient ou effectuent des recherches sur le campus afin de renforcer la capacité dans les secteurs hautement prioritaires de la gestion publique;
- le Programme des sous-ministres champions du programme universitaire qui renforce les liens entre le gouvernement du Canada et les universités canadiennes concernant des questions allant du recrutement des diplômés à la recherche sur les défis de la gestion publique.

Une priorité clé pour 2008-2009 est de mieux appuyer le programme élargi des sous-ministres champions, parce que ces derniers établissent des rapports plus étroits entre la fonction publique et les universités au sujet de questions qui sont une préoccupation commune.

Conférences et événements spéciaux

Le résultat de la composante des conférences et des événements spéciaux des Services de connaissances sur la gestion innovatrice vise principalement le transfert des connaissances sur les pratiques de gestion novatrices. À cette fin, l'École organise des activités de transfert de connaissances à grande échelle qui appuient et facilitent l'adoption de ces pratiques novatrices.

Pour la période de planification, la priorité clé est d'appuyer les priorités stratégiques de l'École en assurant la conception et la prestation d'activités d'apprentissage à grande échelle, juste à temps. Ces activités comprennent des conférences, des discussions informelles et la nouvelle conception du Programme d'orientation pour une prestation à grande échelle.

La priorité pour 2008-2009 sera d'élargir la portée de ces activités, en offrant un plus grand nombre d'entre elles dans les régions, et en utilisant davantage la technologie comme la webdiffusio et les blogues pour faciliter les dialogues dans les régions et à long terme.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Tableau 1 : Liens aux résultats du gouvernement du Canada

Résultat stratégique : Les fonctionnaires ont les connaissances communes et les compétences en leadership et en gestion dont ils ont besoin pour exercer leurs responsabilités envers les Canadiens.				
	Dépenses prévues (en milliers de dollars)			Harmonisation avec le secteur de résultats du gouvernement du Canada
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
Apprentissage de base	68 828	66 040	66 040	Tous
Développement du leadership organisationnel	13 133	13 133	13 133	Tous
Innovation dans la gestion du secteur public	14 640	14 539	14 539	Tous

S'inscrivant dans le cadre pangouvernemental, l'École est une organisation fédérale qui contribue à l'atteinte de tous les résultats du gouvernement du Canada en fournissant des services d'apprentissage et de soutien à tous les ministères et organismes. Les priorités de l'École contribuent à assurer la responsabilisation, le professionnalisme et le bilinguisme au sein de la fonction publique fédérale.

Tableau 2 : Stratégie de développement durable

Sans objet

Tableau 3 : Évaluations

Nom de l'évaluation	Type d'évaluation	État	Date d'achèvement prévue
Cours de perfectionnement en leadership	formative	prévue	juin 2008
Outils/produits/cours en ligne sur les langues officielles	formative	prévue	juin 2008
Programme d'orientation à la fonction publique	formative	en cours	septembre 2008
Technologie de l'information – évaluation de l'entente de services partagés	formative	prévue	décembre 2008
Orientation (à l'intention des SMA et des SM)	formative	prévue	mars 2009
Délégation des pouvoirs (superviseurs, EX-01, EX-02, EX-03)	formative	prévue	mars 2009
Formation indispensable (gestion de l'information)	formative	prévue	mars 2009
Formation indispensable (acquisitions, gestion du matériel et biens immobiliers)	formative	prévue	mars 2009
Nouveau modèle de prestation – langues officielles	formative	prévue	mars 2009
Perfectionnement professionnel pour les nouvelles collectivités fonctionnelles – politiques	formative	prévue	mars 2009
Programmes de perfectionnement en gestion – valeurs et éthique	formative	prévue	mars 2009
Programmes de perfectionnement en gestion – réflexion stratégique	formative	prévue	mars 2009

Nom de l'évaluation	Type d'évaluation	État	Date d'achèvement prévue
Programmes de perfectionnement en gestion – excellence en gestion	formative	prévue	mars 2009
Programmes de perfectionnement à l'intention des cadres dirigeants	Formative	prévue	mars 2009
Leadership organisationnel	formative	prévue	mars 2009
Outil d'apprentissage en ligne	formative	prévue	mars 2009
Centre de contact avec la clientèle (inscription)	formative	prévue	mars 2009
Relations avec les clients ministériels	formative	prévue	mars 2009
Perfectionnement professionnel pour les collectivités fonctionnelles existantes – ressources humaines	formative	prévue	mars 2010
Perfectionnement professionnel pour les collectivités fonctionnelles existantes – finances	formative	prévue	mars 2010
Perfectionnement professionnel pour les collectivités fonctionnelles existantes – vérification	formative	prévue	mars 2010
Perfectionnement professionnel pour les nouvelles collectivités fonctionnelles – régulateurs fédéraux	formative	prévue	mars 2010
Perfectionnement professionnel pour les nouvelles collectivités fonctionnelles – technologie de l'information	sommative	prévue	mars 2010
Perfectionnement professionnel pour les nouvelles collectivités fonctionnelles – spécialistes des communications	formative	prévue	mars 2010

Nom de l'évaluation	Type d'évaluation	État	Date d'achèvement prévue
Programmes de promotion professionnelle	sommative	prévue	mars 2010
Programme avancé en leadership	formative	prévue	mars 2010
Fonds de recherche pour l'innovation en gestion publique	formative	prévue	mars 2010
Cours en ligne (Campus*direct*)	formative	prévue	mars 2010
Conférences et activités spéciales – conférences	formative	prévue	mars 2010
Dossiers et rapports	formative	prévue	mars 2010
Système d'inscription (SHGA)	formative	prévue	mars 2010
Marketing	formative	prévue	mars 2010
Programme d'orientation à la fonction publique	sommative	prévue	mars 2011
Orientation (à l'intention des SMA et des SM)	sommative	prévue	mars 2011
Délégation des pouvoirs (superviseurs, EX-01, EX-02, EX-03)	sommative	prévue	mars 2011
Perfectionnement professionnel pour les nouvelles collectivités fonctionnelles – politiques	sommative	prévue	mars 2011
Perfectionnement professionnel pour les nouvelles collectivités fonctionnelles - évaluation du programme (prévue)	formative	prévue	mars 2011
Perfectionnement professionnel pour les nouvelles collectivités fonctionnelles –	formative	prévue	mars 2011

Nom de l'évaluation	Type d'évaluation	État	Date d'achèvement prévue
sciences et technologie (prévue)			
Programmes de perfectionnement en gestion – valeurs et éthique	sommative	prévue	mars 2011
Programmes de perfectionnement en gestion – réflexion stratégique	sommative	prévue	mars 2011
Programmes de perfectionnement en gestion – engagement	formative	prévue	mars 2011
Programmes de perfectionnement en gestion – excellence en gestion	sommative	prévue	mars 2011
Conférences et événements spéciaux – discussions informelles	formative	prévue	mars 2011

Tableau 4 : Achats écologiques

1.	Comment votre ministère prévoit-il atteindre les objectifs de la *Politique d'achats écologiques*?		
	L'École a pris les mesures suivantes : 1. passer en revue les documents de formation pour s'assurer que les clients connaissent la *Politique d'achats écologiques*; 2. passer en revue la politique sur les cartes d'achat pour s'assurer que les clients privilégient l'utilisation de cette carte pour les achats plutôt que les bons de commande ou les marchés; 3. rencontrer les clients pour planifier leurs besoins annuels, ce qui permettra le regroupement de la plupart des besoins et la diminution du nombre de marchés octroyés au cours d'une année grâce à l'établissement d'offres à commandes et de marchés assortis de périodes d'option; 4. passer en revue les marchés en vue de réduire le nombre de pages à imprimer et demander que ceux-ci soient imprimés recto-verso; 5. favoriser l'achat ou la location de matériel recyclé et réutilisé au moment d'acquérir des biens et des services.		
2.	Votre ministère s'est-il fixé des objectifs en matière d'achats écologiques?		
	☐ Oui	☐ Non	X En cours
3.	Décrivez les objectifs en matière d'achats écologiques que votre ministère s'est fixé et indiquez les bénéfices attendus.		
	Des objectifs précis seront fixés l'année prochaine. Cependant, grâce aux mesures qu'elle a prises, l'École prévoit une diminution importante de la quantité de papier utilisé.		

Tableau 5 : Vérifications internes

L'École s'est vu octroyer un financement permanent par reconduction par le Bureau du contrôleur général pour donner suite aux nouvelles exigences relatives à la Politique du Conseil du Trésor sur la vérification interne de 2006. Ce financement a été accordé principalement en vue de l'embauche de professionnels, de la formation et du perfectionnement, de la création d'une infrastructure essentielle et de l'absorption des coûts associés aux fonctions des membres du comité de la vérification externe.

Étant donné que l'École n'avait pas de fonction de vérification interne attitrée, elle a embauché un dirigeant de la vérification en septembre 2007. Parmi les priorités de celui-ci, mentionnons l'établissement d'un bureau de la vérification interne et l'élaboration d'un plan de vérification triennal indiquant les vérifications qui seront menées au cours des trois prochains exercices. Le plan devrait être achevé d'ici la fin du quatrième trimestre de 2007-2008, moment où il sera diffusé.

En 2007-2008, une vérification des marchés a été effectuée par Finances Canada, dans le cadre d'une entente provisoire portant sur la prestation de services de vérification interne à l'École.

Nom de la vérification	Type de vérification	État	Date d'achèvement prévue	Lien électronique vers le rapport
Vérification de certaines activités de passation de marchés	Acquisitions	Achevée		À déterminer
Plan de vérification interne axé sur le risque (de 2008-2009 à 2010-2011)	Plan annuel	En cours	mars 2008	À déterminer

Tableau 6 : Services reçus à titre gracieux

(en milliers de dollars)	**2008-2009**
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	**10 500**
Contributions de l'employeur aux primes d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (ce qui exclut les fonds renouvelables)	**3 603**
Total des services reçus à titre gracieux	**14 103**

Tableau 7 : Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles

Revenus disponibles

(en milliers de dollars)	Prévision des revenus 2007-2008	**Revenus prévus 2008-2009**	Revenus prévus 2009-2010	Revenus prévus 2010-2011
Apprentissage de base : Des fonctionnaires capables d'exécuter leurs tâches actuelles et de relever les défis de leur prochain emploi dans un milieu de travail dynamique et bilingue	22 399	**22 399**	22 399	22 399
Développement du leadership organisationnel : La fonction publique compte sur des leaders dynamiques pour fournir des résultats à la population canadienne	6 400	**6 400**	6 400	6 400
Innovation dans la gestion du secteur public : Les organisations de la fonction publique innovent afin d'atteindre l'excellence dans les résultats qu'elle donne à la population canadienne	3 201	**3 201**	3 201	3 201
Total des revenus disponibles	32 000	**32 000**	32 000	32 000

Tableau 8 : Sommaire des dépenses en capital par activité de programme

(en milliers de dollars)	Prévisions de dépenses 2007-2008	**Dépenses prévues 2008-2009**	Dépenses prévues 2009-2010	Dépenses prévues 2010-2011
Apprentissage de base : Des fonctionnaires capables d'exécuter leurs tâches actuelles et de relever les défis de leur prochain emploi dans un milieu de travail dynamique et bilingue	931	**1 134**	1 080	1 080
Développement du leadership organisationnel : La fonction publique compte sur des leaders dynamiques pour fournir des résultats à la population canadienne	101	**123**	117	117
Innovation dans la gestion du secteur public : Les organisations de la fonction publique innovent afin d'atteindre l'excellence dans les résultats qu'elle donne à la population canadienne	227	**276**	263	263
Total	1 259	**1 533**	1 460	1 460

Tableau 9 : Frais d'utilisation

Nom de l'activité d'imposition de frais	**Type de frais**	**Pouvoir d'établissement des frais**	**Raison de l'imposition ou de la modification prévue des frais**	**Date d'entrée en vigueur du changement prévu**	**Processus de consultation et d'examen prévu**
Frais exigés pour le traitement des demandes d'accès à l'information déposées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI)	Autres produits et services (A)	*Loi sur l'accès à l'information*	Frais exigés pour le traitement des demandes d'accès à l'information déposées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI)	S.O.	S.O.

SECTION IV—AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Activités de programme : Services internes (secteur prioritaire 4)

Ressources financières (en milliers de dollars)

2008–2009	2009–2010	2010–2011
15 870	15 384	15 384

Ressources humaines (ETP)

2008–2009	2009–2010	2010–2011
304	304	304

Pour se conformer efficacement à la politique du Conseil du Trésor sur l'apprentissage, la formation et le perfectionnement, l'École doit disposer d'une infrastructure centrale forte et de ressources humaines capables de respecter les exigences du programme. Grâce aux activités de programme des Services internes, la prise de décisions efficaces s'appuie sur des stratégies intégrées de consultation et d'information et sur la prestation de services centraux de qualité, ce qui comprend tous les systèmes, les processus et l'infrastructure qui soutiennent les activités de l'École en arrière-plan et qui font en sorte qu'elle puisse offrir à ses clients des programmes d'apprentissage de qualité. Pour maintenir la capacité qu'elle a acquise au cours des deux dernières années, l'École doit maintenant revoir et améliorer ses processus et ses systèmes afin d'appuyer ses activités de façon continue. C'est sur cet aspect que les activités de programme porteront principalement au cours de la période de planification.

Services de gestion et de surveillance

L'École est dirigée par un conseil d'administration composé de quinze membres issus des secteurs public et privé. Tel que prévu par la loi, le conseil assure la direction et la gestion des activités de l'École et doit se réunir au moins deux fois par année. Au cours de la période de planification, l'une des grandes priorités de l'École consiste à appuyer le conseil d'administration dans la production de son addenda au rapport quinquennal au Parlement pour 2008-2009 ainsi qu'à clarifier et à revoir les rôles et responsabilités du conseil.

Services des politiques gouvernementales

L'École continuera de renforcer sa fonction de planification stratégique au cours de la période de planification. Elle améliorera les processus intégrés de planification des activités et de gouvernance centrale qu'elle a adoptés en 2007-2008 pour s'assurer qu'elle dispose d'un processus intégré de planification et d'un cycle opérationnel qui appuient efficacement la prise de décisions et l'orientation stratégique. En outre, l'École continuera de veiller à la coordination horizontale et à la gestion efficaces, axées sur les résultats et au niveau organisationnel, avec ses partenaires de portefeuille.

Relations publiques et services de communications

Les services des relations publiques et des communications assurent une communication efficace des messages clés de l'École ainsi que le marketing et la promotion efficaces de ses produits. Ainsi, l'École tâche-t-elle de faire connaître aux clients son nom, son image de marque, ses

produits et ses services, et de s'assurer que ses employés sont au courant des grandes priorités et des enjeux importants. Dans ce secteur, les deux grandes priorités sont les suivantes :

- Concevoir et appliquer une approche intégrée du marketing et harmoniser toutes les activités de promotion afin de faire connaître et de promouvoir les programmes et les activités de l'École.
- Mettre en œuvre une approche coordonnée pour communiquer les orientations, les grandes priorités et les initiatives de l'École à ses partenaires externes et à ses employés.

Services d'évaluation

Les services d'évaluation améliorent la pertinence, la qualité et le rendement des programmes de formation de l'École grâce à un programme rigoureux d'évaluation, de mesure du rendement et de contrôle de la qualité conforme aux exigences stratégiques. Au cours de la période de planification, les priorités sont les suivantes :

- Mettre en œuvre le plan d'évaluation de l'École et concevoir des cadres d'évaluation qui aideront à planifier les évaluations formatives et sommatives.
- Évaluer les cours, et consigner, analyser et diffuser les résultats pour faciliter la conception des cours et le processus décisionnel.
- Rédiger un rapport sur les résultats de l'évaluation du rendement à l'École.

Services de gestion des finances

Au cours de la période de planification, les activités de gestion des finances continueront d'appuyer les responsabilités de l'organisation et de la haute direction sur le plan de la gérance et de la responsabilité comptable, soit :

- Concevoir et mettre en œuvre un modèle organisationnel de prévision des coûts, y compris le cadre global et les politiques qui devront le régir.
- Améliorer l'exécution des opérations comptables de façon à aider les gestionnaires à gérer leurs ressources financières.
- Préparer des états financiers vérifiables pour veiller au respect des principes comptables généralement reconnus et des exigences de responsabilité comptable.
- Mettre en œuvre une politique et un cadre sur les risques centraux.

Au cours de la période de planification prolongée, l'École se chargera également :

- d'élaborer une grille tarifaire pour ses services;
- de procéder à l'examen financier de ses politiques à la suite du renouvellement des politiques par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Services de gestion de la chaîne d'approvisionnement

Au sein de l'École, les services de gestion de la chaîne d'approvisionnement comprennent l'approvisionnement et la passation de marchés. Tout en continuant de mettre à profit les progrès réalisés au cours de la période de planification précédente, l'École :

- poursuivra la mise en œuvre du cadre de gestion des contrats, ce qui facilitera pour les gestionnaires le recours aux outils de passation de marchés et réduira par le fait même les délais dans l'acquisition des biens et services.
- procédera à la surveillance de l'assurance de la qualité de tous les contrats afin de s'assurer que les acquisitions respectent les politiques de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Services de gestion des installations et des biens

La gestion des installations sera essentielle tout au long de la période de planification. Dans les prochaines années, l'École se penchera sur le manque d'espaces à bureaux, l'amélioration des installations et la nécessité de placer certains services à proximité les uns des autres de façon stratégique. Au cours de la période de planification, l'École élaborera un plan à long terme pour les espaces à bureaux ainsi qu'un programme de travaux connexe. Elle est également déterminée à rassembler les espaces à bureaux dans la RCN et à maximiser l'utilisation des espaces à bureaux dans les régions.

Services de gestion de l'information

Au cours de la période de planification, l'École entend accroître l'efficacité de la gestion de l'information au sein de l'organisation. Pour ce faire, elle amènera ses employés à prendre conscience de leurs responsabilités sur le plan de la gestion de l'information et les sensibilisera aux avantages d'une gestion efficace de l'information. Dans ce contexte, l'École :

- élaborera des politiques sur la gestion de l'information et les fera connaître;
- concevra un nouveau système de classification des dossiers;
- mettra en œuvre un système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI) de façon à répondre aux besoins en matière de gestion de l'information.

Services des technologies de l'information

Les technologies de l'information (TI) constituent une grande priorité de l'École pour 2008-2009 et tout au long de la période de planification. Outre les services continus qu'elle offre au chapitre des activités, des politiques et du soutien, l'École gère trois systèmes d'inscription distincts. En 2008-2009, elle mettra en œuvre un nouveau système d'inscription qui combinera les systèmes existants d'inscription et de suivi de l'apprenant et comprendra de nouvelles applications opérationnelles. Les grandes priorités sont les suivantes :

- Élaborer une politique et une norme sur la gestion de l'information et la technologie de l'information pour faire suite à la demande du Secrétariat du Conseil du Trésor concernant la sécurité en matière de TI.
- Mettre en œuvre le Système de gestion intégrée des apprenants (SGIA), y compris une architecture de données complète, un protocole d'échange efficace, des liens appropriés

vers des projets organisationnels et une consultation complète avec tous les intervenants internes et externes.

Services de gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines vise quatre objectifs centraux, à savoir l'élaboration de fonctions et de programmes intégrés de politique et de consultation, la prestation de fonctions opérationnelles et de services liés aux ressources humaines, le renforcement des relations employeur-employés et la supervision du mécanisme de résolution des conflits internes. Au cours de la période de planification, l'École s'intéressera à cet important secteur interne que sont les ressources humaines en cherchant notamment à attirer des employés compétents et à les maintenir en poste.

Au cours de la période de planification, les grandes priorités sont les suivantes :

- Veiller à ce que les organigrammes soient à jour et à ce qu'ils témoignent des activités de l'École.
- Mettre en œuvre un programme de perfectionnement et d'avancement professionnel (PPAP) à l'intention des concepteurs de programme, des animateurs, des membres du groupe chargé du soutien administratif central et des spécialistes des RH.
- Concevoir un cadre de surveillance et de reddition de comptes sur la gestion des ressources humaines afin de s'assurer que les rapports centraux réguliers sont communiqués aux gestionnaires en temps opportun.

Services juridiques

Ce secteur offre en temps opportun des services juridiques de qualité pour appuyer les activités de l'École. Il ne compte aucune grande priorité pour la période de planification.

Vérification interne

La vérification interne est une fonction assez récente à l'École. Elle a pour but de renforcer la responsabilité et d'appuyer l'organisation en mettant en lumière les secteurs à haut risque qui pourraient avoir une incidence sur l'atteinte des objectifs de l'École ainsi qu'en fournissant une assurance à cet égard. Les services de vérification interne fourniront des renseignements transparents et fiables qui permettront de prendre des décisions éclairées, ce qui assurera l'efficacité des programmes et services de l'École.

En s'appuyant sur les importants progrès réalisés dans ce secteur en 2007-2008, l'École continuera de mettre au point une approche méthodique de la vérification en 2008-2009. Dans le secteur de la vérification interne, ses grandes priorités sont les suivantes :

- Mettre en œuvre la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor.
- Concevoir un plan de vérification interne fondé sur les risques qui exposera dans le détail toutes les vérifications pour 2008-2009 et qui déterminera les vérifications théoriques pour les deux années restantes.
- Nommer au comité de vérification des membres externes et concevoir une charte de vérification interne.

- Mettre au point un programme d'assurance de la qualité.

Autres services de soutien à la prestation

Services régionaux intégrés

L'EFPC est une école nationale qui offre des produits, des services et des possibilités d'apprentissage partout au pays, par l'entremise de ses dix bureaux à l'extérieur de la région de la capitale nationale. Les bureaux régionaux de l'École tissent des liens avec les conseils fédéraux régionaux et les ministères et organismes présents en région afin de répondre aux besoins d'apprentissage de leurs employés et de renforcer la prestation du programme actuel des cours de l'École partout au pays.

En 2008-2009, la prestation des services régionaux aura principalement pour but :

- de fournir aux employés de la fonction publique partout au pays la formation indispensable;
- d'offrir une vaste gamme de produits de perfectionnement en leadership à tous les gestionnaires, en se concentrant tout particulièrement sur les gestionnaires intermédiaires;
- d'établir et mettre en œuvre dans les régions les trois fonctions du modèle de formation linguistique, c'est-à-dire renforcer la capacité de fournir l'assurance de la qualité, d'offrir des services consultatifs et de mener des activités de recherche et développement dans les régions;
- de mettre en œuvre une approche plus méthodique pour recueillir de l'information sur les besoins et les connaissances des clients régionaux et intégrer ceux-ci à la planification des activités aux points clés du cycle d'activité. Ainsi, l'École acquerra une meilleure connaissance des besoins d'apprentissage dans les régions et des conseils en la matière dont les régions ont besoin.

Tout au long de la période de planification, les services régionaux intégrés viseront à :

- concevoir des méthodes d'apprentissage novatrices et économiques pour tous les apprenants;
- appliquer le modèle de formation linguistique d'ici 2009-2010. Lorsque la capacité aura été renforcée, les services régionaux intégrés tâcheront de confier la prestation à des fournisseurs externes;
- optimiser les avantages des méthodes d'apprentissage alternatives et à distance afin que l'École puisse offrir ses services aux employés de la fonction publique, là où ils se trouvent.

Centre contact client

La grande priorité du Centre contact client (CCC) est d'offrir des services efficaces à la clientèle ainsi que des services d'établissement de rapports fidèles en temps opportun.

En 2008-2009, l'École entend déployer le portail de formation requis dans tous les ministères et organismes. En plus de simplifier le processus administratif en permettant aux ministères et

organismes de saisir eux-mêmes leurs données, le portail produira des rapports à l'intention des ministères et organismes, améliorera la qualité des données et facilitera l'échange de renseignements.

En outre, l'École mettra en œuvre une fonction de service consultatif pour sa clientèle afin de permettre aux utilisateurs de recevoir, en temps opportun, des renseignements détaillés et précis sur ses produits et services.

Apprentissage hybride

L'apprentissage hybride offre un soutien à la prestation du programme en aidant à la recherche de solutions basées sur la technologie pour l'École. Pendant la période de planification, l'École continuera de mettre au point des outils et des processus dans le but de faciliter et de normaliser ses relations avec ses clients. Pour ce faire, elle effectuera des recherches sur de nouvelles technologies d'apprentissage, fera la promotion des nouvelles technologies d'apprentissage et appuiera le recours à celles-ci, et offrira des services de soutien et d'administration liés aux technologies d'apprentissage pour Webex, Tomoye, Mes groupes, etc.